

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha dan Konsumen**

##### **1. Pelaku Usaha**

###### **a) Pengertian Pelaku Usaha**

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang-perorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasannya menyatakan bahwa pelaku usaha yang termaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Dalam defenisi pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 sama dengan cakupan yang diklaim oleh negara-negara eropa khususnya belanda, karena pelaku usaha dapat berupa badan hukum atau

orang perorang. Dalam Pasal 3 *Directive Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) Mendefenisikan Pelaku usaha/produsen adalah<sup>24</sup>:

1. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nam, merek atau suatu tanda pembedaan yang lain pada peroduk, mejadikan dirinya sebagai produsen
2. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk *leasing*, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam Masyarakat Eropa, akan dipandang dalam arti produsen dalam arti *Directive* ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen.
3. Dalam hal suatu produsen tidak dikenal identitasnya, maka setiap *leveransir/supplier* akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderiata kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sebagaimana dimaksud dalam ayat 2, sekalipun nama produsen dicantumkan.

#### **b) Hak, Kewajiban, Tanggung Jawab, Larangan dan Sanksi Terhadap Pelaku Usaha**

##### **1. Hak Pelaku Usaha**

Dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan enam hak pelaku usaha diataranya:

---

<sup>24</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yudo *Op. Cit* Hal 9.

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beretika tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur oleh ketentuan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Menyangkut hak yang terdapat pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/dan pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa<sup>25</sup>.

Selanjutnya tentang hak-hak yang diatur dalam undang-undang lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-undang Perbankan, Undang-undang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-undang Pangan, dan Undang-undang lainnya.

---

<sup>25</sup> *Loc.cit* Hal 50

## **2. Kewajiban Pelaku Usaha**

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh mereka yang mengembannya, dalam hal ini Kewajiban Pelaku Usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perikatan. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 BW. Untuk itu, dalam menjamin terciptanya upaya perlindungan konsumen yang efektif maka, Undang-undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit menentukan dalam Bab III Pasal 7 terkait kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pelaku Usaha.

Ada enam kewajiban pelaku usaha disebutkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 di antaranya:

- a. Beretikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

### **3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila konsumen mengalami kerugian akibat pelaku usaha.

Adapun tanggung jawab pelaku usaha yang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang pada intinya:

- a. Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1))
- b. Tanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut Pasal 20
- c. Tanggung jawab sebagai pembuat barang (importir) dan/atau penyedia jasa yang diimpor apabila importasi barang dan/atau jasa tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan luar negeri( Pasal 29 ayat (1) dan (2),
- d. Pelaku usaha 1 yang menjual produk kepada pelaku usaha 2, berkewajiban memenuhi ganti rugi konsumen apabila produk yang diperoleh dari pelaku usaha 2 (tidak merubah produk) merugikan konsumen (Pasal 24)
- e. Pelaku usaha berkewajiban menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual apabila pemanfaatan barang lebih dari 1 tahun (Pasal 25).

### **4. Larangan-larangan Terhadap Pelaku Usaha dalam Menawarkan Produk**

Teori *due care* tentang kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen

didasarkan pada gagasan, bahwa pembeli dan konsumen tidak saling sejajar, oleh karena itu kepentingan konsumen sangat rentan terhadap tujuan perusahaan yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang tidak dimiliki konsumen.

Sebab itu, kehadiran Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai payung hukum utama dalam melindungi kepentingan konsumen, juga Undang-undang lainnya yang bertautan, diharapkan mampu memfasilitasi kepentingan konsumen dan kemudian mensejajarkan kedudukan kedua belah pihak.

Menurut Nurmadjito, larangan tersebut pada dasarnya untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar dimasyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, dan lain sebagainya<sup>26</sup>.

Adapun larangan-larangan terhadap pelaku usaha dalam menawarkan produk (barang dan/atau jasa) dapat dijumpai diberbagai peraturan perundang-undangan diataranya Undang-undang Nomor 8

---

<sup>26</sup> Husni Syawali dan Neni Sri. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Mandar Maju. Bandung. hal 18

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Undang-undang Nomor 18

Tahun 2012 Tentang Pangan, Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009

Perlindungan Kesehatan, Undang-undang Nomor 29 Tahun 2004 Praktik

Kedokteran dan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1963 Tentang Farmasi.

Berikut larangan-larangan yang termuat dalam Peraturan

Perundang-undangan yang pada intinya:

- 1) Larangan memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai standar (Standar Nasional Indonesia atau SNI) dan/atau menyampaikan informasi yang tidak sesuai kondisi barang dan/atau jasa. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa, tidak ada pernyataan halal, tidak memsang label (merek), dan tidak ada petunjuk penggunaan barang dan/atau jasa dalam bahasa Indonesia (Pasal 8 Ayat (1) Huruf (a) samapai Huruf (j))
- 2) Larang mempromosikan atau mengiklankan barang dan/atau jasa disertai janji yang tidak benar atau iming-iming suatu hal yang belum pasti, dan/atau pelaku usaha berniat hanya memenuhi sebagian dan/atau tidak sama sekali hal yang perjanjikan (Pasal 9 sampai dengan Pasal 14, dan 16 sampai dengan Pasal 17)
- 3) Larangan menawarkan produk dengan memaksa konsumen yang berakibat pada gangguan fisik maupun psikis (Pasal 15)
- 4) Larangan mencantumkan klausula eksonerasi
- 5) Larangan menimbun pangan pokok melebihi ketentuan yang telah diatur Pemerintah (Pasal 53)
- 6) Larangan mengedarkan pangan dengan menggunakan tambahan pangan yang dilarang untuk diedarkan dan/atau menggunakan tambahan pangan yang tidak sesuai ketetapan (Pasal 75)
- 7) Larangan mengedar Pangan hasil Rekayasa Genetik yang belum mendapatkan persetujuan Keamanan Pangan (Pasal 77)
- 8) Larangan menggunakan kemasan pangan yang membahayakan kesehatan dan/atau mengemas kembali kemasan untuk diperdagangkan (Pasal 83 dan 84)
- 9) Larangan memperdagangkan pangan yang tidak sesuai dengan keamanan dan mutu sebagaimana yang diinformasikan dan/atau membuat iklan yang menyesatkan (Pasal 89 dan 104).
- 10) Larangan pengutamaan materi dalam pelayanan kesehatan (Pasal 23)
- 11) Larangan terhadap Fasilitas kesehatan apabila menolak dan/atau meminta uang muka kepada pasien dalam keadaan darurat dan

- memperkerjaan tenaga kesehatan yang tidak sesuai peraturan (32 dan 34)
- 12) Larangan untuk tidak memberikan informasi yang mengecoh dalam memproduksi dan mempromosikan produk makanan dan minuman dan/atau memperdagangkan produk yang tidak sesuai standar persyaratan kesehatan. (Pasal 110 dan 111)
  - 13) Larangan untuk tidak menggunakan identitas berupa gelar dan/atau menggunakan cara lain yang menimbulkan kesan seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi (Pasal 73 Ayat 1 dan 2 UU Praktik Kedokteran)
  - 14) Larangan memproduksi obat jika produsen tidak memiliki izin dari Menteri Kesehatan (Pasal 10 Ayat (1) UU Farmasi)

## **5. Sanksi Terhadap Pelaku Usaha**

Di Indonesia, secara umum, dikenal sekurang-kurangnya tiga jenis sanksi hukum yaitu<sup>27</sup>:

1. Sanksi hukum pidana
2. Sanksi hukum perdata
3. Sanksi administrasi/administratif

Menurut R. Soesilo, Sanksi Pidana adalah Suatu perasaan tidak enak (sengsara) yang dijatuhkan oleh hakim dengan vonis kepada orang yang telah melanggar undang-undang hukum pidana. Sedangkan dalam hukum perdata, bentuk sanksi hukumnya dapat berupa kewajiban untuk memenuhi prestasi (kewajiban), hilangnya suatu keadaan hukum, yang

---

<sup>27</sup> <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4be012381c490/sanksi-hukum>. Diakses pada Hari Jum'at Tanggal 28-10-2016.



diikuti dengan terciptanya suatu keadaan hukum baru

Sedangkan untuk sanksi administrasi/administratif, adalah sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran administrasi atau ketentuan undang-undang yang bersifat administratif berupa Denda, pembekuan hingga pencabutan sertifikat dan/atau izin, penghentian sementara pelayanan administrasi hingga pengurangan jatah produksi.

Dalam upaya melindungi hak-hak konsumen Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan lainnya menerapkan sanksi Administratif maupun sanksi Pidana kepada pelaku usaha jika dalam menjalankan atau menawarkan produknya, pelaku usaha terbukti melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Adapaun sanksi tersebut dapat ditemukan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 Tentang Pangan dan Nomor 29 Tahun 2004  
Praktik Kedokteran:

#### 1. Sanksi Administratif

Adapun saksi administratif terhadap pelaku usaha yang termuat dalam ketiga peraturan perundang-undangan diatas yaitu:

1. Denda ganti rugi Rp. 200.000.000,00 apabila pelaku usaha terbukti melanggar Pasal 19, 20, 25, dan 26. (Pasal 60 UUPK)
2. Memberikan sanksi denda, penghentian sementara kegiatan atau mencabut izin kegiatan atau Penarikan Produk dari peredaran dan ganti rugi. Apabila pelaku usaha terbukti melanggar ketentuan UU Pangan:
  - Pasal 53, Tentang penimbunan Pangan Pokok
  - Pasal 75 ayat (1), penggunaan Tambahan Pangan
  - Pasal 82 sampai dengan Pasal 84, Kemasan Pangan yang aman
  - Pasal 97 sampai dengan Pasal 100, Label Produk Kemasan Pangan
  - Pasal 104 dan 105, Iklan Pangan.

## 2. Sanksi Pidana

Adapun sanksi pidana terhadap pelaku usaha (baik individu maupun kelompok orang) yang termuat dalam ketiga peraturan perundang-undangan yaitu:

1. Pidana penjara paling lama dua tahun atau lima tahun dan denda paling banyak 5 ratus juta atau Rp. 2 miliar yang pada intinya jika pelaku usaha melanggar ketentuan dalam Bab IV tentang perbuatan yang dilarang dan Bab V tentang klausula baku (eksonerasi). Pasal 62 Ayat (1) dan (2).
2. Pidana paling lama 7 tahun atau denda 100 miliar jika terbukti menimbun pangan pokok melebihi ketentuan peraturan. Pasal 133 UU Pangan.
3. Pidana paling lama 1 tahun atau denda Rp.2.miliar jika terbukti dengan sengaja menurunkan atau menghilangkan Gizi Pangan. Pasal 134 UU Pangan
4. Pidana paling lama 2 tahun atau denda paling banyak Rp.4 miliar jika terbukti dalam menyelenggarakan kegiatan usaha tidak memenuhi persyaratan sanitasi pangan. Pasal 135
5. Pidana penjara paling lama 10 tahun atau denda paling banyak Rp. 10 miliar jika terbukti menggunakan bahan tambahan pangan tidak sesuai ketentuan. Pasal 136
6. Pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda Rp.10 miliar mengedarkan pangan hasil rekayasa genetik dengan melawan hukum. Pasal 137

7. Pidana penjara paling lama 2 tahun denda Rp.4 miliar jika terbukti menggunakan kemasan yang dapat mencemari kesehatan dan kemudian dikemas kembali untuk diperdagangkan dipidana paling lama 5 tahun dan denda paling banyak 10 miliar. Pasal 138 dan Pasal 139
8. Pidana penjara paling lama 2 tahun atau denda Rp. 4. miliar jika terbukti informasi pangan tidak sesuai dengan label kemasan pangan dan/atau tidak memiliki izin edar dan/atau dengan sengaja merubah label. Pasal 141 samapai dengan Pasal 143.
9. Pidana penjara paling lama 5 tahun dan 7 tahun atau denda 10 miliar dan 14 miliar jika terjadi luka berat dan penjara paling lama 10 tahun atau denda 20 miliar jika kematian yang disebabkan atas pelanggaran Pasal 138, 140, 142, 143,dan Pasal 145
10. Pidana pemberatan ditambah 1/3 dari ancaman pidana jika penyelenggara atau pejabat membantu tindak pidana dalam pasal 133 sampai 145, dan apabila dilakukan oleh korporasi di kenakan denda dan pidana penjara 3 lipat terhadap pidana perseorangan. Pasal 147 dan Pasal 148.
11. Pidana penjara paling lama 3 tahun dan denda paling banyak 100 juta terhadap dokter dan dokter gigi baik asing tanpa memiliki surat izin registrasi. Dan terhadap stiap orang yang berbuat seolah-olah adalah dokter atau dokter gigi dipidana penjara maksimal 5 tahun dan denda 150 juta. Pasal 75 dan Pasal 77 UU Paktik Kedokteran
12. Pidana kurungan paling lama 1 tahun atau denda paling banyak 50 jika dokter atau dokter gigi tidak memasang papan nama, tidak membuat rekam medis. Pasal 79 UU Paktik Kedokteran
13. Pidana penjara paling lama 10 tahun atau denda paling banyak 300 juta jika mempkerjakan dokter atau dokter gigi yang tidak ada izin registrasi dan apabila tidak pidana dilakukan korporasi dijatuhkan pidana serupa dan tidambah sepertiga dan tambahan hukuman pencabutan izin. Pasal 78 Ayat (1) dan (2) UU Paktik Kedokteran

## **2. Konsumen**

### **a) Pengertian Konsumen**

Menurut Hondius, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen

bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah konsumen yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya, pengertian konsumen dapat terdiri dari tiga pengertian, yaitu<sup>28</sup>:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial.
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*naturlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk kebutuhan hidup pribadinya, dan keluarganya dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Lebih jelas dalam Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir 2 dan Pasal 1 butir 2 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”.

Untuk lebih memahami konsumen dalam pengertiannya berikut ini

---

<sup>28</sup> Susanti. *Op.cit* Hal 62

disampaikan Unsur-unsur Konsumen dalam Undang-undang Nomor. 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>29</sup>:

1. Setiap Orang, subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya individu yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*recht person*).
2. Pemakai, sesuai dengan bunyi Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*).
3. Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam ketentuan rumusan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau yang dipakai tidak serta-merta hasil dari transaksi jual beli.
4. Barang dan/atau Jasa, saat ini penggunaan istilah produk sudah berkonotasi pada pengertian barang atau jasa. Dalam dunia perbankan istilah produk digunakan juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan. Barang dalam UUPK adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, dan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Yang Tersedia dalam Masyarakat, barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia dipasaran.
6. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain, unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar tidak hanya ditujukan untuk keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain, dan bahkan untuk makhluk hidup lainnya.
7. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan, pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas yakni konsumen akhir. Batasan ini sudah dipakai di berbagai negara.

## **b) Hak Dan Kewajiban Konsumen**

### **1. Hak Konsumen**

Hukum perlindungan merupakan cabang hukum yang baru, namun

---

<sup>29</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Op.cit.* Hal 29

bercorak universal. Sebagaimana perangkatnya diwarnai hukum asing. Perkembangan hukum konsumen di dunia bermula dari adanya gerakan perlindungan konsumen (*consumers movement*) di Amerika Serikat. Pada tahun 1898 di Amerika dibentuk Liga Konsumen Nasional (*the national consumer's league*) dan kemudian pada 1914 dibentuk komisi yang bergerak dibidang konsumen yaitu *Federal Trade Commission*<sup>30</sup>.

Di Indonesia perlindungan terhadap hak-hak konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970-an yang ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen (YLKI) bulan Mei 1973. Setelah itu, suara-suara untuk memberdayakan konsumen semakin gencar, baik mulai ceramah-ceramah, seminar-seminar, tulisan di media massa dan kemudian puncaknya pada tahun 1998 lahirnya undang-undang tentang perlindungan konsumen<sup>31</sup>.

Presiden John F. Kennedy mengemukakan ada empat hak konsumen yang harus dilindungi yaitu<sup>32</sup>:

---

<sup>30</sup> Gunawan dan Ahmad Yani. 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Hal 12-13

<sup>31</sup> *Ibid*, Hal 17-18

<sup>32</sup> Zulham. *Op.cit* Hal 45.

1. Hak memperoleh keamanan, (*the right of safety*)  
Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting.
2. Hak Memilih (*the right to choose*)  
Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogatif konsumen apakah ia akan kembali membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu tanpa, tanpa ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya.
3. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)  
Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai suatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran.
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)  
Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhnya dan harapannya dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan oleh produsen atau pelaku usaha.

Selain hak-hak yang disampaikan John F. Kennedy diatas (didepan kongres pada tanggal 15 maret 1962) ada penambahan empat hak dasar konsumen oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organisation of Consumer Union-IOCU*)<sup>33</sup>:

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi

---

<sup>33</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yudo. *Op.cit.* Hal 39.

3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
  4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.
- Selain hak-hak konsumen tersebut, UUPK juga mengatur hak-

hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 UUPK sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## **2. Kewajiban Konsumen**

Dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban konsumen diataranya sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemanfaatan dan pemakaian barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
2. Beretika baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati



4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berkaitan dengan Pasal 5 ayat (1) Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo dalam bukunya Hukum Perindungan Konsumen mengutip pendapatnya Rahmat, Kompas, 28 September 1997 menyatakan bahwa konsumen kadang tidak membaca peringatan yang tertera dalam suatu produk. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekwensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Menyakuti kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan merugikan konsumen mulai pada saat mulai transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha). Dalam hal konsumen diwajibkan untuk mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hampir tidak dirasakan kewajiban secara khusus

seperti ini dalam perkara perdata. Adanya kewajiban seperti ini dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dianggap tepat untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>34</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen**

### **1. Pengertian Sengketa Konsumen**

Kosakata sengketa (*conflict; dispute*) mestinya tidak hanya bersifat merusak (*destructive*) dan merugikan (*harmful*) melainkan membangun (*constructive*), menarik/menantang (*challenging*) serta dinamis sebagai katalisator perubahan. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen, namun kata-kata “sengketa konsumen” dijumpai pada beberapa bagian UUPK, yaitu<sup>35</sup>:

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari institusi administrasi negara yang mampu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal

---

<sup>34</sup> *Ibid.* Hal 49

<sup>35</sup> Yusuf Sofie *Op.cit* Hal 12

1 butir 11 UUPK) jo. Bab XI UUPK.

2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tatacara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.

Secara sederhana yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha sebagai pihak yang memproduksi, menjual atau menyediakan barang ada/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan konsumen. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 11 jo. Pasal 1 angka 8 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/2012/2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.<sup>36</sup>

## **2. Sebab-sebab Sengketa Konsumen**

Munculnya sengketa konsumen disebabkan pada kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat penggunaan produk pelaku usaha, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa. Secara umum, tuntutan ganti rugi atas

---

<sup>36</sup> Susanti Adi Nugroho *Op.cit* Hal. 147

kerugian yang dialami konsumen secara garis besar bersumber dari dua hal pertama tuntutan ganti rugi akibat wanprestasi atau tuntutan atas perbuatan melanggar hukum.<sup>37</sup>

a) Wanprestasi

Istilah wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk. Wanprestasi adalah keadaan dimana seseorang telah lalai untuk memenuhi kewajiban yang diharuskan oleh Undang-undang<sup>38</sup>. Wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, melaksanakan yang diperjanjikan tapi tidak sebagaimana mestinya, melaksanakan apa yang diperjanjikan tapi terlambat, melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Apabila kerugian disebabkan karena wanprestasi maka tentunya antara pelaku usaha dan konsumen telah terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut kerugian<sup>39</sup>.

b) Perbuatan Melawan Hukum

---

<sup>37</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yudo *Op.cit* Hal 127

<sup>38</sup> Komariah, 2013, Hukum Perdata Edisi Revisi. UMM Press Hal 126

<sup>39</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yudo *Loc.cit*

Hoge Raad sebelum tahun 1999 merumuskan perbuatan melawan hukum/*onrechmatigedaad* adalah tiap perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain atau perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum sendiri karena Undang-undang.

Kemudian pada tanggal 31 Tahun 1999 Hoge Raad dalam keputusannya merumuskan *onrechmatigedaad* dalam arti luas yaitu bahwa dengan perbuatan melawan hukum diartikan sebagai suatu perbuatan atau kealpaan, yang atau bertentangan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku atau bertentangan, baik dengan kesusilaan baik, maupun dengan keharusan yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup terhadap orang lain, atau benda, sedangkan barang siapa karena salahnya sebagai akibat perbuatannya itu telah mendatangkan kerugian pada orang lain, berkewajiban membayar ganti kerugian<sup>40</sup>.

Berbeda dengan penyebab kerugian yang diderita konsumen karena wanprestasi, dalam perbuatan melawan hukum, konsumen yang tidak terikat dalam perjanjian dapat menuntut pelaku usaha untuk memenuhi ganti rugi yang diderita konsumen sebagai akibat dari perbuatan pelaku

---

<sup>40</sup> Komariah. *Op.cit* 162

usaha. Dengan demikian, pihak ketiga pun dapat menuntut ganti kerugian<sup>41</sup>.

### **3. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Setiap sengketa konsumen pada umumnya dapat diselesaikan melalui dua acara, yaitu<sup>42</sup>;

- a. Penyelesaian sengketa secara damai
- b. Penyelesaian pada lembaga atau instansi yang berwenang

Selain kedua cara penyelesaian diatas masih banyak dapat ditemukan cara-cara penyelesaian dalam bentuk lain, namun jika dicermati maka, kesemuanya akan menjurus pada dua cara diatas

Menurut Pasal 45 Ayat (1) UUPK bahwa “konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Pasal ini secara eksplisit memberika dua pilihan penyelesaian sengketa konsumen yaitu melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

#### **1. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan**

Dalam menyelesaikan upaya penyelesaian sengketa konsumen proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan meliputi:<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Ahmad Miru *Op.cit* Hal 129

<sup>42</sup> Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta. Diadit Media. Hal 224.

<sup>43</sup> Susanti Adi Nugroho *Op.cit* Hal 238

**a. Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Dilakukan oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Sendiri**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebenarnya menghendaki adanya penyelesaian sengketa konsumen secara damai oleh pelaku usaha dan konsumen tanpa melibatkan Pengadilan maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>44</sup>

Penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan “penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap yang diusahakan untuk digunakan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Yang dimaksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini”.

Dengan tidak melibatkan Peradilan Umum maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka konsumen dan pelaku usaha

---

<sup>44</sup> *ibid*

berdasarkan kesepakatan, bebas memilih dengan cara bagaimana sengketa dapat terselesaikan. Jika mengacu pada Pasal 5 Huruf A bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase. Ketetapan ini bersinggung langsung dengan Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Negosiasi dan Konsultasi tidak mendapatkan tempat dalam Pasal 5 Huruf A UUPK mengingat karena BPSK hanya diberi wewenang untuk menggunakan cara Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase. Hal ini memungkinkan Negosiasi dan Konsultasi dalam UU AAPS dapat ditempuh konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan dan menemukan *win-win solution* jika dalam hal ini tidak ingin melibatkan BPSK maupun Pengadilan.

Konsultasi pada prinsipnya merupakan tindakan yang personal antara suatu pihak tertentu, yang disebut klien dengan pihak dengan pihak lain yang merupakan konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan perihal sengketa. Konsultan dalam hal ini berikap tidak dominan, karena hanya



memberikan pendapat hukum dan selanjutnya keputusan ada ditangan kliennya, dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha<sup>45</sup>.

Negosiasi merupakan salah satu Alternatif Penyelesaian Sengketa sama halnya dengan Konsultasi, namun berkaitan dengan hal tersebut tidak ditemukan defenisi yang jelas dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif.

Namun jika mengacu pada literatur hukum bahwa umumnya proses negosiasi merupakan suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang relatif informal dan tidak mewajibkan bagi para pihak untuk bertemu secara langsung pada proses negosiasi. Melalui negosiasi para pihak dapat mejajak kembali hak dan kewajiban para pihak dan kemudian menemukan situasi yang sama menguntungkan. Jika kemudian hasil negosiasi yang melibatkan kedua pihak tidak menuai hasil, maka pihak pihak atas kesepakatan bersama dapat menunjuk pihak ketiga sebagai konsiliator, maupun mediator.<sup>46</sup>

Mengacu pada Pasal 6 Ayat (1) dan (2) bahwa penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa dapat diselesaikan

---

<sup>45</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2000. Seri Hukum Bisnis:Hukum Arbitrase. Jakarta. PT. Grafindo Persada.Hal 28

<sup>46</sup> *Ibid* Hal 251

langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis , kemudian jika kesepakatan atau perdamaian tidak dicapai maka pihak yang bersengketa atas kesepakatan tertulis dapat memilih orang atau pihak lain sebagai mediator.

**b. Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Cara Mengadu kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Pasal 1 ayat (11) Undang-undang perlindungan konsumen disebut sebagai “badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka proses penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cepat, mudah, dan murah.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperpanjang proses penyelesaian perkara, kemudian prosedur administrasi dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum, dan jika putusan dapat diterima dengan sukarela oleh kedua belah pihak, maka putusan itu bersifat final dan mengikat.

Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam

menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen sesuai dengan Pasal 52 Huruf A Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase”.

a) Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dimana pihak ketiga bersifat pasif atau konsiliator hanya melakukan tindakan-tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak ke pihak lain, dan memberikan pertimbangan terhadap putusan kedua belah pihak<sup>47</sup>.

Asal kata konsiliasi atau *conciliation* dalam bahasa Inggris dan dalam bahasa Indonesia artinya perdamaian. Pengertian yang diberikan *black law dictionary* pada prinsipnya menyatakan bahwa konsultasi tidak berbeda jauh dengan perdamaian sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 sampai dengan Pasal 1864 Kitab Undang-undang Hukum Perdata<sup>48</sup>. Perdamaian adalah perjanjian dengan mana kedua belah pihak, dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu

---

<sup>47</sup> *Ibid* Hal 106

<sup>48</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani *Op.cit* Hal 37

barang, mengakhiri suatu perkara, yang sedang bergantung atau pun mencegah timbulnya suatu perkara.

Badan Penyelesaia Sengketa Konsumen dalam hal ini bertindak sebagai konsiliator bertindak pasif dan menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak, baik bentuk maupun *jumlah* ganti kerugiannya. Konsiliator memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksi-saksi serta saksi ahli, dan jika perlu membuat forum konsiliasi bagi kedua pihak untuk menjawab pertanyaan kedua belah pihak.

b) Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah pihak ketiga yang tidak memihak bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Berbeda dengan konsiliasi pada proses mediasi mediator yang ditunjuk bertindak lebih aktif dalam memberikan saran kepada kedua belah pihak.<sup>49</sup>

Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi, jika perlu mediator dapat malkukan pemanggilan secara terpisah kedua belah pihak apabila kedua pihak tidak ingin dipertemukan (kaukus).Kemudia dari hasil mediasi

---

<sup>49</sup> Yusuf Shofie. *Op.Cit.* Hal 36

tersebut dituangkan dalam bentuk kesepakatan tertulis kemudian diserahkan ke mediator.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai mediator dalam hal ini dapat meminta untuk diperlihatkan alat bukti (surat dan/atau dokumen) jika dikehendaki para pihak atau dapat mengundang saksi-saksi ahli di bidang tertentu untuk kemudian memberikan masukan terkait hal-hal yang disengketakan. Adapun Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui mediasi sebagai berikut:<sup>50</sup>

- a. Memanggil konsumen dan para pihak yang bersengketa
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli jika diperlukan
- c. Menyediakan forum kepada kedua pihak
- d. Aktif mendamaikan kedua pihak
- e. Aktif memberikan saran atau anjuran sesuai peraturan perundang-undangan.

c) Arbitrase

Arbitrase menurut R. Subekti adalah penyelesaian suatu perselisihan (perkara) oleh seorang atau beberapa orang wasit (arbiter) yang bersama-sama ditunjuk oleh para pihak yang berperkara dengan tidak diselesaikan lewat pengadilan.<sup>51</sup> Arbitrase sebagai lembaga penyelesaian sengketa bisnis sebenarnya sudah lama ada dalam praktek perdagangan maupun penanaman modal di

---

<sup>50</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op.cit* Hal 111

<sup>51</sup> Ajarotni Nasution. Masalah Hukum Arbitrase *Online*. Jakarta. Badan Pembinaan Hukum Nasional Kemenkumham RI. Hal 12

Indonesia. Oleh karena itu, dengan lahirnya Undang-undang Nomor 30. Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU AAPS) merupakan perkembangan penting bagi hukum nasional, sekaligus memantapkan lembaga arbitrase dalam menyelesaikan sengketa-sengketa dalam dunia usaha termasuk memperlancar upaya terciptanya perdagangan yang bebas dan kompetisi yang sehat.<sup>52</sup>

Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa baik sebelum timbul sengketa maupun setelah timbul sengketa (Pasal 1 ayat (1) jo. Pasal 1 Ayat (3) UU No. 30. Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa).

Sebagai salah satu bentuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa, arbitrase memiliki prosedur yang berbeda dan paling formal jika di bandingkan dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa lain. Dalam proses ini para pihak telah memberikan wewenang kepada pihak ketiga (arbiter) yang netral untuk memberikan keputusan atas sengketa kedua belah pihak. Selain itu jika dicermati dari segi putusannya maka pada dasarnya putusan hasil

---

<sup>52</sup> Hendarmin Djarab, Rudi Rizki dan Lili Irahali. 2001. Prospek Dan Pelaksanaan Arbitrase Di Indonesia. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti. Hal 135

konsiliasi dan mediasi hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan kemudian ditandatangani oleh kedua pihak. Sedangkan dalam putusan arbitrase reatif sama dengan putusan perkara perdata yang mana memuat duduk perkara dan pertimbangan hukumnya.<sup>53</sup>

Selanjutnya dijelaskan dalam Pasal 39 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MMP/Kep/12/2012 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK bahwa keputusan majelis konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif dan sebaliknya putusan majelisi arbitrase dapat memuat sanksi administratif atau putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, dan gugatan dikabulkan.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen dan unsur pemerintah, kemudian dari kedua unsur yang telah dipiih tersebut meilih arbiter ketiga dari BPSK yang berasal dari unsur pemerintah. Setelah itu jika tercapai perdamaian antara kedua pihak, maka majelis BPSK wajib membuat putusan perdamaian dan dimintakan fiat eksekusinya melalui Pengadilan Negeri. Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen, dan jawaban dari pelaku suaha.

---

<sup>53</sup> Susanti Adi Nugroho. *Op.cit* Hal 119

**c. Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)**

Dalam Pasal 1 Ayat (9) Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Pasal 1 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) menyebutkan bahwa

“Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga *non*-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen”

Penegasan keterlibatan LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen selanjutnya termuat dalam Pasal 46 Ayat (1) dan Pasal 46 Ayat (1) Huruf C UUPK, bahwa “Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.



Penyelesaian sengketa konsumen dengan mengadu kepada LPKSM sebagai mana disebutkan diatas, menurut Susanti Adi Nugroho pada dasarnya bukanlah lembaga pemutus sengketa konsumen. Jika ada pengaduan maka LPKSM akan mengadvokasikan untuk menyelesaikan permasalahanya ke BPSK atau ke Pengadilan. Advokasi yang dilakukan LPKSM tidak hanya sebatas kegiatan pembelaan di pengadilan namun juga dalam melakukan kegiatan-kegiatan/tugas-tugas pemberdayaan masyarakat.<sup>54</sup>

## **2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan**

Manakala upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat atau para pihak tidak lagi menempuh alternatif perdamaian, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya di pengadilan. Dengan memperhatikan Pasal 48 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum. Dengan demikian, maka proses penyelesaian dapat dilakukan melalui gugatan, baik berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Dengan merujuk pada Pasal 46 Ayat (1) Huruf dan Ayat 2 UUPK,

---

<sup>54</sup> Yusuf Shofie *Op.cit.* Hal 6

bahwa “Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

Contoh Putusan Pengadilan dalam upaya penyelesaian sengketa atau perkara yang berhubungan dengan konsumen:

**Tabel 1**

No.	Nama	Jenis Pelanggaran	Pasal yang dilanggar beserta Sanksi	No. Putusan
1	David Tobing vs <i>Lion Air</i>	<i>Delay</i> Jasa Penerbangan Maskapai <i>Lion Air</i> , dan Klausula Baku.	Pasal 43 Ayat (1) huruf c UU No 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan dan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan membayar ganti rugi sebesar Rp718,500 dan biaya perkara Rp234,000	No.309/PDT. G/ 2007/PN.Jkt .Pst.

2	David Tobing vs Lion Air	<i>Dilay</i> Jasa Penerbangan Maskapi <i>Lion Air</i> dan Klausula Baku	Pasal 43 Ayat 1 Huruf c UU 15 Tahun 92 jo Pasal 18 UU PK. Dan Membayar ganti rugi sebesar Rp.718.000 dan biaya perkara 234,000	No. 309/PDT.G/2007/PN. Jkt.Pst.
3	Vovo Budiaman vs PT. Dinamika Mitra Pratama	Kelalaian Pelaku usaha berakibat hilang kendaraan milik konsumen.	Pasal 1366 KUHP jo Pasal 4 huruf a dan huruf h UUPK. Dan menghukum pelaku usaha membayar ganti rugi sebesar Rp. 261.380.200 atas kehilangan kendaraan tersebut.	NO:300/PDT. G/2010/PN.TNG
4	Milla Arief vs Nissan Motor Indonesia	Kontent iklan yang tidak sesuai produk yang diperdagangkan	Pasal 9 Ayat (1) huruf k “ menawarkan suatu yang mengandung janji yang belum pasti”. jo Pasal 10 Huruf c Tanggungan, Jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang/jasa” UUPK. Sanksi Pengambilan Uang sebesar 150 juta dan membayar biaya perkara.	No. 099/Pts.A/BP SK-DKI/II/2012. Jo No 659 K/Pdt.Sus/2012. jo No. 130/Pdt.G/2012/PN.Jkt.Se l.
5	Anny Gultom vs PT Securindo Packatama Indonesia	Kelalaian yang mengakibatkan kehilangan kendaraan serta penerapan klausula eksonerasi.	Pasal 1366 jo 1367 KUH Perdata plus pasal 4 UU Nomor 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan dibebani membayar ganti rugi sebesar Rp. 60.000.000. (enam puluh juta).	No. 551/Pdt.G/2000/PN. No. 1264/K/PDT/2005 No. 124 PK/PDT/2007,

6	Ati	Penjualan Pruduk Pangan yagn tidak memiliki izin edar di wilayah Indonesia	Pasal 36 Ayat 2 jo Pasal 58 Huruf k UU No. 7 1996 dan diancam Pidana 4 bulan	No. 960/Pid.Sus/ 2014/P.Pbr
7	Aries Kadaryono	Penjualan Obat tanpa keahlian khusus	Pasal 196 jo. Pasal 98 ayat (2) Undang Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan diancam pidana pidana penjara selama 5 (lima)bulan dan pidana denda sebesar Rp. 250.000,- ( dua ratus lima puluh ribu rupiah)	228/Pen.Pid/2 012/PN.Mgt.

**Sumber:**<http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol18432/idelayi-pemberangkatan-penumpang-lion-air-dihukum-ganti-rugi>. Diakses pada hari Rabu, Tanggal 11 Oktober 2016.

## 1. Contoh Putusan Sengketa Perdata

### 1. Kasus Delay Pesawat dan Penerapan Klausula Baku (eksonerasi)

Pada 16 Agustus 2007 David M.L Tobing hendak menggunakan jasa Lion Air untuk perjalanannya ke Surabaya. Namun setelah menunggu lebih dari 90 menit dan tak ada kejelasan waktu keberangkatan, maka David memutuskan untuk membeli tiket pesawat lain. Kejadian ini pun tidak ada penjelasan resmi dari pihak maskapai mengenai *delay* atau keterlambatan yang dilakukan yang telah dioerbuat.

Merasa dirugikan, David terpaksa melayangkan gugatan kepada Lion Air. Dalam gugatannya, David menuntut agar Lion Air dinyatakan melakukan perbuatan melawan hukum (PMH) karena tidak memberikan informasi atas *delay* keberangkatan. David juga menuntut agar Lion Air membayar ganti rugi sebesar Rp718.500. Angka itu adalah biaya tiket pesawat Garuda sebesar Rp688.500 ditambah *airport tax* sebesar Rp30 ribu, jelasnya.

Hakim menghukum Lion Air membayar ganti rugi sebesar Rp718,500 dan biaya perkara Rp234,000. Hakim juga menyatakan klausula baku mengenai pengalihan tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan karena pembatalan dan/atau keterlambatan pengangkutan, batal demi hukum dan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat hakim menunjuk ketentuan Pasal 43 Ayat (1) huruf c UU No 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan yang menyebutkan bahwa perusahaan pengangkut harus bertanggung jawab atas keterlambatan pengangkutan. Ketentuan itu dipertegas lagi di dalam Pasal 42 huruf c Peraturan Pemerintah No 40 Tahun 1995. Sementara Pasal 43 Ayat (4) dari PP itu menjelaskan bahwa perusahaan pengangkut harus membayar ganti rugi

maksimal Rp1 juta atas keterlambatan pengangkutan.<sup>55</sup>

## 2. Kasus Kehilangan Barang Penumpang Pesawat

Kasus ini merupakan kasus barang bawaan penumpang bernama Herlina Sunarti yang hilang di bagasi pesawat *Lion Air* dengan rute Jakarta–Semarang pada 4 Agustus 2011. Karna tidak mendapat kejelasan terkait pertanggung jawaban maskapai, maka korban menempuh jalur hukum *non-litigasi* dengan mengadukan perkara ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berdasarkan putusan BPSK No. 12/BPSK/Smg/Put/Arbitrase/X/2011, dan menghukum Pelaku Usaha untuk membayar ganti rugi sejumlah Rp25 juta.<sup>56</sup>

Menanggapi putusan BPSK tersebut *Lion Air* kemudian mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Semarang yang kemudian oleh PN Semarang menolak permohonan Lion Air. Begitu pula upaya kasasi yang diajukan oleh Lion Air dalam perkara No. 605 K/Pdt.Sus-BPSK/2012 ditolak oleh hakim.

## 3. Kehilangan Kendaraan di area Perkir

---

<sup>55</sup> <http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol18432/idelayi-pemberangkatan-penumpang-lion-air-dihukum-ganti-rugi>. Diakses pada hari Rabu, Tanggal 11 Oktober 2016

<sup>56</sup> <http://www.hukumpedia.com/penacinta/bagasi-hilang-maskapai-harus-bertanggung-jawab>. Diakses pada hari Rabu, Tanggal 11 Oktober 2016

Kejadian bermula ketika Sdr. Vovo Budiman yang hendak memarkirkan mobilnya berjenis Toyota Kijang Innova di areal perparkiran Ruko Bumi Serpong Damai Sektor VII yang dikelola oleh PT. Dinamika Mitra Pratama (pelaku usaha) pada hari Senin tanggal 08 September 2008 pukul 16.16 .21 Wib. Sdr. Vovo adalah pemilik salah satu ruko yang mana dijadikan tempat usaha. Setelah selesai bekerja, seperti biasa ia langsung kembali ke area parkir untuk mengambil kendaraannya dan segera kembali ke rumah. Namun pada saat itu didapatinya bahwa mobil yang telah diparkirnya tidak berada di tempat. Setelah dikonfirmasi ke pengelola parkir baru diketahui mobil tersebut telah dicuri orang tak bertanggung jawab. Setelah menempuh berbagai cara untuk mendapatkan kembali kendaraannya atau ganti rugi atas kendaraannya yang hilang tak kunjung usai, maka Sdr. Vovo memutuskan untuk mengadukan hal ini ke Pengadilan.<sup>57</sup>

Singkatnya Pengadilan Negeri Tangerang dengan Putusannya NO:300/PDT.G/2010/PN.TNG. Menyatakan bahwa Pihak pengelola parkir dalam hal ini Dinamika Mitra Pratama telah melanggar Pasal 1366

---

<sup>57</sup> <http://news.detik.com/berita/2208179/tips-vovo-pemilik-kendaraan-hilang-yang-dimenangkan-ma-rp-140-juta>. Diakses Pada Hari Rabu Tanggal 19 Oktober 2016

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata “Setiap orang bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya. Dan Pasal 4 huruf f (a) “hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan /atau jasa ” jo. Pasal 4 huruf (h) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengadilan Negeri Tangerang kemudian menghukum Pelaku Usaha untuk mengganti kerugian kepada Sbr Vovo sebesar Rp. 261 .380 .200 (duaratus enam puluh satu juta tiga ratus delapan puluh ribu duaratus rupiah).

#### 4. Kasus Penjuakan Mobil Nissan yang Tidak Sesuai Konten Iklan

Milla Arief membeli kendaraan roda empat merek Nissan March kurang lebih pada bulan Mei 2011 yang bermula dari iklan yang dibuat oleh pihak Nissan March. Jargon „city car“ dan „irit“. Milla lalu memutuskan untuk mengunjungi *Showroom* Nissan Warung Buncit, Jakarta Selatan. Sebulan menggunakan mobil yang baru dibelinya, Milla merasakan keganjilan. Ia merasa jargon „irit“ dalam iklan tak sesuai kenyataan, malah sebaliknya boros bahan bakar. Penasaran, Milla mencoba menelusuri kebenaran janji „irit“ tersebut. Dengan menghitung



jarak tempuh kendaraan dan konsumsi bensin, dia meyakini kendaraan yang digunakannya boros bensin.

Setelah satu bulan pemakaian, Milla menemukan kenyataan butuh satu liter bensin untuk pemakaian mobil pada jarak 7,9 hingga 8,2 kilometer (km). Berdasarkan iklan yang dipampang di media *online* detik dan Kompas, Nissan March mengkonsumsi satu liter bensin untuk jarak bensin 21,8 km. Informasi serupa terdapat di brosur Nissan March. Hal ini yang membuat Milla menghubungi Pihak Nissan untuk melakukan tiga kali pengujian. Lantaran tak mendapatkan hasil, Milla meminta dilakukan tes langsung di jalan dengan mengikutsertakan saksi.

Kasus ini akhirnya masuk ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta dan BPSK Jakarta mengabulkan gugatan Milla dan meminta tanggung jawab PT Nissan Motor Indonsia (NMI) untuk mengembalikan uang pembelian mobil sebesar Rp150 juta karena melanggar Pasal 9 ayat (1) huruf *k* dan Pasal 10 huruf *c* Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Merasa tak puas pihak PT. NMI mengajukan upaya hukum keberatan ke PN Jakarta Selatan dan Kasasi ke MA yang mana tetap memenangkan konsumen<sup>58</sup>.

---

<sup>58</sup> <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4f8503fecc5fb/kasus-iklan-nissan-march->

## 5. Kasus Kehilangan Mobil di Area Parkir Mall

Peristiwa tersebut terjadi tepatnya 1 Maret 2000. Saat itu, mobil milik Anny R. Goeltom dikendarai anaknya Hontas Tampubolon yang hendak belanja supermarket tiba-tiba mendaati kendaraannya raib di tangan maling. Ketika menanyakan soal itu ke pos tempat mobil keluar, petugas mengakui ada mobil yang keluar dengan nopol B 255 SD di bumper belakang.

Kasus ini kemudia berakhir di Mahkamah Agung memenangkan gugatan Anny R. Goeltom terhadap aturan perparkiran yang berlaku selama ini. Lima hari kemudian setelah kejadian Anny dan anaknya mendatangi PT Securindo Packatama Indonesia (SPI), pengelola lahan parkir di Supermarket tersebut namun dalih pengelola tidak dapat membantu karena mobil tersebut tidak diasuransikan. Singkatnya Anny lalu menggugat pengelelola parkir ke PN Jakarta Pusat. Dia menggunakan Pasal 1366 jo 1367 KUH Perdata plus pasal 4 UU Nomor 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PN Jakarta Pusat akhirnya memenangkan gugatan Anny dan memerintahkan SPI membayar ganti rugi materiil Rp 60 juta dan

imateriil Rp 15 juta. Tidak terima dengan putusan PN Jakarta Pusat, SPI lantas mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi (PT) DKI Jakarta. Tetapi, PT malah mengamini putusan pengadilan di tingkat pertama. Selanjutnya SPI kemudian mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA). Pada 2006, majelis hakim menolak kasasi SPI dan memenangkan Anny dan memperkuat putusan PT dan membayar ganti rugi Rp 60 juta kepada Anny sebagai ganti atas kendaraan yang hilang.<sup>59</sup>

## **2. Contoh Putusan Perkara atau Sengketa Konsumen**

### **1. Kasus Pengedaran Pangan Tanpa Izin**

Pada tertanggal 20 Juli 2012 berdasarkan Balai Besar POM di Pekanbaru melakukan Operasi Gabungan Daerah terhadap Penertiban Pangan yang tidak memiliki Nomor Persetujuan Pendaftaran (MD/ML), Kosmetik Tanpa Izin Edar, Kosmetik yang mengandung bahan berbahaya, Obat Tie/Palsu, Obat Tradisional Tanpa Izin Edar dan Mengandung Bahan Kima Obat pada sarana Distribusi (Apotek, Toko Obat, Toko Makanan, Swalayan, Toserba dan Distributor).<sup>60</sup>

Ketika Tim pada Balai Besar POM di Pekanbaru tersebut

---

<sup>59</sup> <http://www.jpnn.com/berita.detail-69466>. Diakses Pada Hari Rabu. 19 Oktober. 2016

<sup>60</sup> <http://putusan.mahkamahagung.go.id/putusan/bcf89051814bed2a282a30fb7d60621a>. Diakses pada Hari. Kamis. 20 Oktober 2012

melakukan pemeriksaan pada Toko RMJ milik Sdri. Ati, Tim BBPOM menemukan bermacam jenis pangan yang tidak memiliki surat persetujuan pendaftaran (MD/ML) yang ditemukan petugas didalam Toko RMJ milik Sdri. Ati. Tim kemudian mengumpulkan dan mendata pangan-pangan tersebut berdasarkan nama, pabrik, kemasan, batch, exp date, serta jumlah.

Sdr. Ati terbukti bersalah melakukan tindak pidana mengedarkan pangan di wilayah Indonesia tanpa izin edar sebagaimana diatur dalam pasal 36 Ayat 2 jo 58 huruf k Undang-undang No. 7 tahun 1996 tentang Pangan dan kemudia dijatuhi pidana penjara selama 4 (empat) bulan.

## 2. Kasus Penjualan Obat yang Tergolong Keras tanpa Keahlian

Aries Kadaryono pada hari sabtu tanggal 09 Juni 2012 di Toko (Jln. Raya Jurusan Parang-Poncol. Kecamatan Parang Kab Mgetan. Dengan sengaja tanpa memiliki keahlian menjual obat keras kepada masyarakat yang mana jika dibiarkan akan berakibat buruk atau membahayakan kesehatan masyarakat (pengguna).

Jenis-jenis obat-obatan yang dijual oleh Sdr. Aries tersebut termasuk jenis obat keras atau termasuk daftar G seharusnya melalui

resep dokter dan terdakwa tidak memiliki keahlian dibidang farmasi dan tanpa mendapatkan ijin dari pihak yang berwajib menjual kepada masyarakat umum. Petugas dari Satresnarkoba Polres Magetan dengan menunjukkan Surat Perintah Tugas melakukan Operasi diteruskan melakukan penggeledahan dan penangkapan terhadap Sdr. Aries dan mengamankan obat-obat yang termasuk dalam daftar G atau obat keras yang terdakwa kuasai untuk dijadikan barang bukti. Berikut daftar obat-obat yang diperjual belikan tersebut antara lain: 3 (tiga) emplek Obat Antalgin sebanyak 30 biji, 1 (satu) dus berisi obat Neuralgin sebanyak 90 biji, 1 (satu) dus berisi Obat Ampicilin sebanyak 70 biji, 1 (satu) dus berisi Obat Amoxicilin sebanyak 20 biji, 1 (satu) dus Obat Super Tetra sebanyak 72 biji, 1 (satu) dus berisi Obat Enbatic sebanyak 22 biji, 4 (empat) emplek Obat Dumocycline sebanyak 80 biji, 23 Obat Dexamethasone sebanyak 15 Biji, 2 (dua) emplek Obat Incidal sebanyak 20 biji.

### 3. Kasus Penjualan Komputer Tablet yang Tidak Memiliki Manual *Book*

Kasus ini bermula saat Wiwik Susanto membantu menjual *iPad* (komputer tablet) milik temannya. Penjualan ditawarkan melalui forum jual beli [www.kaskus.us](http://www.kaskus.us) dan ada pembeli yang menawar lewat telepon. Namun, saat barang diantarkan pada tanggal 7 Juni 2010,

oleh Wiwi dan temannya, Kenward Suwandi dalam pertemuan di Hotel Mulia, keduanya malah ditangkap karena pembeli adalah polisi. Sang pembeli, DennyFrengky adalah penyidik kasus ini bersama Kopol Ahmad Slamet dan Sunardi. Mereka adalah anggota Direktorat Reskrimsus Polda Metro Jaya Unit 5 di bawah pimpinan Kanit Kopol Andy Mohammad Dicky.<sup>61</sup>

Lantas, kasus ini bergulir ke PN Jakarta Pusat dan Sdr. Wiwi divonis 6 bulan kurungan pada akhir Mei 2011 lalu oleh ketua majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, untuk perkara tersebut. Majelis hakim sepakat dengan dakwaan primer penuntut umum mengenai Pasal 62 Ayat (1) juncto Pasal 8 Ayat (1) Huruf j UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasalnya, *iPad* yang dijual terbukti tidak memiliki manual *book* berbahasa Indonesia.

### **C. Tinjauan Umum Tentang Advokasi dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)**

#### **1. Pengertian Advokasi**

Advokasi sudah menjadi kosa kata baku dalam kamus organisasi-

---

<sup>61</sup> <http://www.gresnews.com/berita/hukum/173367-wiwi-juga-alumni-itb-seperti-dian-dan-randy/0/>. Diakses pada Hari Kamis Tanggal 20 Oktober 2016

organisasi *non* pemerintah (ORNOP) di Indonesia dan bahkan di dunia, terutama lebih dari satu dasawarsa terakhir. Ada beberapa pengertian yang diberikan Organisasi *Non* Pemerintah mengenai advokasi yaitu semata-mata mengenai kegiatan pembelaan kasus beracara di pengadilan (litigasi) yang mana dipengaruhi oleh bahasa Belanda yaitu *Advocaat*, *Advocateur* yang berarti pengacara hukum, pembela, peguam.<sup>62</sup>

Padahal jika kita adopsi kosa kata tersebut dari bahasa Inggris, maka *to advocate* tidak hanya membela (*to defend*), tetapi dapat juga memajukan atau mengemukakan (*to promote*) dengan kata lain berarti juga berusaha menciptakan (*to create*) yang baru, sesuatu yang belum ada. Sedangkan Richard Holloway (1999) mengartikan *to advocate* sebagai aktifitas membuat perubahan (*to change*) secara terorganisir dan sistematis.<sup>63</sup>

Dengan demikian maka, advokasi berarti media yang digunakan dalam rangka mencapai tujuan tertentu secara sistematis dan terorganisir untuk mempengaruhi dan mendesak terjadinya perubahan dalam kebijakan publik secara bertahap dan maju (*incremental*). Advokasi harus diletakkan dalam konteks mewujudkan keadilan sosial, yaitu advokasi yang menempatkan korban

---

<sup>62</sup> Rachmat Safa'at. *Op.cit* Hal 40-41

<sup>63</sup> *Ibid*

kebijakan sebagai subjek utama, karena kepentingan merekalah yang justru menjadi agenda pokok dan penentu arah suatu kegiatan advokasi.<sup>64</sup>

## **2. Pengertian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)**

Ketentuan dalam Pasal 1 ayat (9) Undang-undang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 1 Ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor. 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat mendefinisikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah “lembaga *non*-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen”.

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya, merupakan salah satu pihak yang dapat menggugat pelaku usaha dalam hal terjadi pelanggaran konsumen (Pasal 46 Ayat (1) Huruf C UUPK). Tanpa pendaftaran dan pengakuan itu, ia tidak dapat menyandang hak sebagai para pihak dalam proses

---

<sup>64</sup> *Ibid.* Hal 41



beracara di pengadilan terutama dengan pencarian *legal standing* LPKSM.

Terminologi “*legal standing*” terkait dengan konsep *locus stadi/prinsip persona standi in judicio (the concept of locus standi*, yaitu seseorang yang mengajukan gugatan harus mempunyai hak dan kualitas sebagai penggugat, dan kata seseorang disini diperluas dengan badan hukum (*recht person*)<sup>65</sup>. Dalam doktrin hukum perdata sudah lazim dikenal dengan asas tidak ada gugatan tanpa ada kepentingan (*point d’interet, point d’action*).

Doktrin ini sudah menjadi yurisprudensi tetap dan sering dirujuk dan diikuti dalam berbagai putusan pengadilan.<sup>66</sup>

Pasal 2 ayat (1) PP LPKSM menetapkan syarat untuk dapat diakuinya LPKSM yaitu:

- a. Terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota;
- b. Bergerak dalam bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar LPKSM dan dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia.

---

<sup>65</sup> Yusuf Shofie. *Op.cit* Hal 92

<sup>66</sup> Susi Adi Nugroho. *Op.cit* Hal 308

### 3. Tugas dan Wewenang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam advokasi terhadap konsumen sangatlah penting. Urgensi peran LPKSM semakin meningkat dikota-kota atau kabupaten-kabupaten yang belum dibentuk BPSK. Advokasi (*advocacy*) sudah lazim dilakukan organisasi *non-pemerintah* (ORNOP) atau *non-governmental organisation (NGO)*.

Semula istilah advokasi hanya sebatas pada kegiatan-kegiatan pembelaan perkara atau beracara di pengadilan (litigasi). Namun seiring dinamikan dan strategi organisasi yang dikedepankan Ornop membuat kegiatan-kegiatan advokasi tidak sebatas pada pemahaman tersebut.<sup>67</sup> Menurut Mansour Fakih, advokasi lebih merupakan suatu sistematis dan terorganisir untuk mempengaruhi dan mendesak terjadinya perubahan dalam kebijakan publik secara bertahap maju.<sup>68</sup>

Adapun UUPK menyebutkan Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) meliputi kegiatan (Pasal 44 ayat (3) dan Pasal 3 PP LPKSM):

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan

---

<sup>67</sup> Yusuf Shofie *Op.Cit.* Hal 5

<sup>68</sup> *Ibid*

kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

#### **D. Evektivitas Hukum Dalam Masyarakat**

Lawrence M. Friedman dalam bukunya yang berjudul *the legal system a social science perspective*, 1975 menyebutkan sistem hukum terdiri atas perangkat struktur hukum, substansi hukum dan kultur hukum atau budaya hukum<sup>46</sup>. Kemudian oleh Soerjono Soekanto menyebutkan bahwa bila membicarakan evektivitas hukum dalam masyarakat berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan/atau memaksa masyarakat untuk taat dengan hukum. Evektifitas hukum dimaksud, berarti mengkaji kaidah yang harus memenuhi syarat yang berlaku secara yuridis, sosiologis dan filosofis. Sehingga faktor-faktor yang dapat mempengaruhi fungsi hukum yaitu<sup>47</sup>:

##### **1. Kaidah Hukum**

---

<sup>46</sup>Saifullah, 2007. *Refleksi Sosiologi Hukum*. Refika Aditama. Hal 26

<sup>47</sup> Zainudin Ali. 2009. *Sosiologi Hukum*. Sinar Grafika. Hal 62

Di dalam teori-teori ilmu hukum, dapat dibedakan menjadi tiga macam hal mengenai berlakunya hukum sebagai kaidah.

- a. Kaidah hukum berlaku secara filosofis, yaitu sesuai dengan cita hukum sebagai nilai positif yang tertinggi,
- b. Kaidah hukum berlaku secara sosiologis, yaitu dapat dipaksakan berlakunya oleh penguasa walau tidak dapat diterima oleh masyarakat atau dilaksanakan karena kesadaran dari masyarakat,
- c. Kaidah hukum berlaku secara yuridis, apabila penentuannya didasarkan pada kaidah yang lebih tinggi tingkatannya atau terbentuk atas dasar yang telah ditetapkan

## **2. Penegak Hukum**

Penegak hukum atau orang yang bertugas menerapkan hukum mencakup ruang lingkup yang sangat luas, sebab menyangkut petugas pada strata atas, menengah dan bawah. Artinya, dalam menerapkan tugas-tugas penerapan hukum, petugas seyogyanya harus memiliki suatu pedoman aturan tertulis yang mencakup ruang lingkup tugas-tugasnya. Petugas memainkan peran penting dalam memfungsikan hukum. Jika peraturannya sudah baik, tetapi kualitas penegak hukumnya masih rendah maka hal ini akan memunculkan permasalahan serupa.

## **3. Sarana Fasilitas**

Fasilitas atau sarana untuk mengefektifkan suatu aturan tertentu, sarana dimaksud terutama sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung.

Sering terjadi suatu peraturan telah difungsikan, padahal fasilitasnya belum tersedia lengkap. Seyogianya, ketika hendak menerapkan suatu aturan secara resmi ataupun memberikan tugas kepada petugas dipikirkan fasilitas-fasilitas berpatokan kepada:

- 1) Apa yang sudah ada dipelihara terus agar setiap saat berfungsi,
- 2) Apa yang belum ada untuk segera disediakan dengan memperhitungkan jangka waktu pengadaannya,
- 3) Penambahan fasilitas yang masih kurang,
- 4) Reparasi fasilitas yang rusak dan lain-lain.

#### **4. Warga Masyarakat**

Masyarakat yang dimaksudkan disini adalah kesadaran hukum untuk mematuhi Peraturan Perundang-undangan atau yang sering disebut derajat kepatuhan. Peningkatan kesadaran hukum seyogianya dilakukan melalui penerapan dan penyuluhan hukum yang teratur atas dasar perencanaan yang terorganisir. Tujuannya agar masyarakat dapat mengetahui dan memahami serta bersedia mentaati peraturan yang dibuat penguasa (Pemerintah)<sup>48</sup>.

Pada umumnya orang berpendapat bahwa kesadaran warga masyarakat terhadap hukum yang tinggi mengakibatkan para warga masyarakat mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, masalah kesadaran hukum warga masyarakat sebenarnya menyangkut faktor-faktor apakah suatu

---

<sup>48</sup> Ibid Hal 62

ketentuan hukum tertentu diketahui, dipahami, ditaati, dan dihargai?, apabila masyarakat hanya mengetahui adanya suatu ketentuan hukum, maka taraf kesadaran hukum semakin rendah dari mereka yang memahaminya dan seterusnya. Hal yang berkaitan dengan kesadaran hukum dapat diurai menjadi beberapa variabel:

- a) **Pengtahuan Hukum**, jika telah diundangkan dan diterbitkan suatu peraturan menurut prosedur yang sah, maka secara yuridis peraturan tersebut berlaku dan menimbulkan akibat logis bahwa setiap warga masyarakat dianggap mengetahui peraturan tersebut sebagai mana yang disebutkan dalam teori fiksi maupun yurisprudensi tetap (No. 645 K/Sip/1970 Tanggal 1971).
- b) **Pemahaman Hukum**, setelah mengetahui hukum maka selajutnya masyarakat diharapkan dapat memahami hukum mulai dari tujuan serta manfaat diberlakukannya aturan tersebut.
- c) **Penaatan Hukum**, penataan hukum muncul karean pelbagai sebab, yaitu takut sanksi, untuk menjaga hubungan baik dengan sesama warga masyarakat dan penguasa, keserasian norma hukum dengan norma yang dianut, dan kepentingan yang terjamin.